

Háttéranyag a Budapesti Békéltető Testület 2014. július 8-i sajtótájékoztatójára

I. Botránys esetek a Budapesti Békéltető Testület 2014. első félévéből

A Budapesti Békéltető Testület a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) alapján működik, elsődleges feladatunk a fogyasztók és vállalkozások közötti viták megoldása. Először egyezséget kísérünk meg létrehozni a felek között, de ennek hiányában is érdemi döntéssel zárjuk le az ügyet. A Testülethez 2014. első félévében beérkezett ügyek között több olyan volt, amely jól mutatja: egyértelműen **szükség van a békéltetés intézményére** és arra, **legyen olyan fórum, ahova fordulhat a fogyasztó, ha kiszolgáltatottnak érzi magát** a vállalkozással szemben. Már pedig ilyen esetek vannak, voltak és lesznek is, különösen, ha figyelembe vesszük a Testület előtt lévő ügyek száma kapcsán, hogy az 2014. első félévében az előző évi adatokhoz képest öt százalékkal nőtt, azaz a korábbi éveket jellemző dinamikus ügyszámnövekedés továbbra is megfigyelhető. Mindez azt jelenti, hogy **egyre több fogyasztó és vállalkozás fordul bizalommal** hozzánk.

Találkoztunk olyan ügygel, amelyben egy budapesti kisnyugdíjas özvegy fogyasztónak a korábban férje nevében igénybe vett, szemétszállítási díjra vonatkozó 50 %-os díjkedvezményét a szolgáltató épp a rezsicsökkentésre hivatkozással utasította el. Változott ugyanis a hulladékgazdálkodás szabályairól szóló 26/2013. (IV. 18.) Fővárosi Közgyűlési Rendelet, amely a korábbi jogosultságokat nem érinti, de az új szerződést kötőknek már nem adja meg ugyanezt a kedvezményes lehetőséget. Korábban a fogyasztó férje kötött szerződést a szemét elszállítására, azonban a halálát követően az özvegy nem jelentette be azonnal a közszolgáltatónak az elhalálozást, nem íratta át azonnal a szerződést, csak hónapokkal később. Akkor pedig már új szerződésként kellett értékelni a bejelentését, és nem kaphatta meg a korábbi kedvezményt a jogszabály-módosítás miatt. Mindezt a rezsicsökkentéssel indokolták számára: így annak eredménye az lett, hogy még **havonta körülbelül 1500 Ft-tal többet is kell fizetnie, mint a rezsicsökkentést megelőzően.**

Egy másik esetben használt autót vásárolt meg a fogyasztó hirdetés alapján egy autókereskedés telephelyén Magyarországon, több mint 3 millió forintért. A szerződést a saját adataival kitöltötte, majd otthagya úgy, hogy a **kereskedőre vonatkozóra adatok nem kerültek kitöltésre, sőt: így fizetett foglalt** a telephelyet üzemeltető vállalkozásnak. Pár nappal később, nevére átírva, a regisztrációs adót kifizetve meg is kapta a gépkocsit a forgalmi engedéllyel együtt, azóta is használja az autót. Először nem tartotta problémának, hogy az adásvételi szerződésen nem az a cég szerepel, aki átvette tőle a foglalt, hanem egy német cég, a szerződés utólag kitöltött tartalma szerint pedig Németországban kötötte meg azt, dátuma szerint napokkal azelőtt, hogy a foglalt kifizette volna. Nem csinált ebből addig problémát, amíg a gépkocsi meg nem hibásodott és azt ki szeretne javíttatni. Ekkor derült ki, hogy amit a magyar cég képviselői vállaltak, mondtak, mely szerint kijavították az észrevett hibát, és vállalnak 6 hónap garanciát, az jogilag nem jelent semmit, hiszen a fogyasztó egy általa abszolút nem ismert német cégtől vette az autót az eljárásban csatolt iratok szerint.

De előfordult olyan eset is, amikor egy hétlakásos társasházban élő fogyasztók saját mérőórával rendelkeztek, a kerti csapokon külön mérő került felszerelésre, csőtörés sem volt az elmúlt időszakban: mégis kb. 2.000 köbméter vízfogyasztásról kaptak számlát a lakók, akikről **mind a vízdíjat, mind pedig a csatornadíjat követelték: több mint 1 millió**

forintot. Azonnal kérték a vízóra bevizsgálását, az meg is történt, a szakvélemény szerint a mérő jól mért, a lakásokban lévő mérőkkel szintén nem volt baj, de a lakók kérdésére továbbra sincs válasz: Hova tűnt akkor ez az irdatlan mennyiségű víz pár hónap alatt? Örülnének neki, ha csőtörés lett volna, hiszen akkor legalább a csatornadíj elengedését kérhetnék, azonban sehol nem folyt a víz, a mérőcserét követően visszaállt a szokásos mértékű vízfogyasztás.

A postai szolgáltatások kapcsán pedig egyre több az olyan panasz, amely szerint egyszer sem kapott értesítőt a fogyasztó arról, hogy hivatalos iratot kellene átvennie, ennek ellenére a jogszabályok szerint beállt a kézbesítési vélelem. Ilyenkor **úgy tekintik, mintha átvette volna a levelet, és megismerte volna annak tartalmát, és azt elfogadta volna.** A fogyasztó pedig ekkor mégis kénytelen elfogadni a postás állítását, miszerint ő bedobta a postaládába az értesítőt. Külföldre küldött csomag kapcsán pedig előfordult, hogy az másnak került kézbesítésre, a fogyasztó pedig nem kap kártérítést annak ellenére, hogy megadta az értékét a küldeménynek, megfizette a feladás díjában azt a szolgáltatást, hogy annak kézbesítsék ki a csomagot, akinek ő azt szánta. Erre azonban mégsem került sor.

II. Mindennapi fogyasztóvédelem - a Budapesti Békéltető Testület új kezdeményezése

A fentiek csak kiragadott példák, amelyeket még tovább lehetne sorolni. Jól mutatják azt, hogy a fogyasztó még sokszor a kellő tudatosság híján van. Holott maga is sokat tehet(ne) azért, hogy magabiztosan lépjen fel jogai védelmében.

Épp ezért a Budapesti Békéltető Testület ingyenes fogyasztóvédelmi lapot („**mindennapi fogyasztóvédelem**”) jelentetett meg azért, hogy a fogyasztókhöz közelebb hozza azokat a valós és más emberek mindennapjaiból merített történeteket, amelyek akár velük is bármikor előfordulhatnak, ha óvatlanok. Egyértelmű célunk ezzel a fogyasztói ismeretek elterjesztése az olvasók körében. Mint a címe is mutatja: a **mindennapok fogyasztóinak szól**, az ő nyelvükön megfogalmazva – így adva át azokat a tapasztalatainkat, amelyekkel nap, mint nap szembesülünk akkor, amikor a vitás feleket próbáljuk kibékíteni. Természetesen az is feltett szándékunk, hogy minél többen megismerjék a békéltető testületek intézményét, amelyek ingyenesen, gyorsan oldják meg a fogyasztó és kereskedő közötti konfliktusokat. Épp ezért indítottuk útjára a fogyasztóvédelem valamennyi hatósági, kamarai és civil szereplőivel karöltve a kiadványt, amely terveink szerint negyedévente, ingyenesen fog megjelenni.

Az újság és a benne található **cikkek tartalma széleskörű**, az „Ügyek” rovatban az olvasó több olyan esettel is megismerkedik, amelyeket valós békéltető testületi ügyek ihlettek. Ezek során betekintést nyer abba, hogyan zajlik a gyakorlatban egy meghallgatás, és a bemutatottak útján hasznos információkat szerez. Az „Interjú” részben a Budapesti Békéltető Testület egyik oszlopos tagja oszt meg szintén érdekes történeteket a Testület eddigi tizenöt évéből merítve. Egy ugyancsak ehhez a rovathoz kapcsolódó cikkben pedig az élelmiszerek kapcsán nyer tudomást a lapot forgató fogyasztó több érdekességről, további tanulságos információkat szerez a Pénzügyi Békéltető Testület elnökével készült interjúból. Az „Aktuális” rovatban a fogyasztók például a nyári utazásokkal kapcsolatban tudják meg: mire érdemes figyelniük. Ugyanakkor nem csupán a fővárosi, hanem a megyei békéltető testületei képviselői is publikálási lehetőséget kapnak, és beszámolnak saját tapasztalataikról: erre szolgál a „Megyék” rovat.

Külön rész („Hasznos tanácsok”) szolgál arra, hogy magával a békéltetéssel és később egyéb, fontos témakörökkel kapcsolatos **alapvető tudnivalókat, jó tanácsokat ismerjen meg az**

olvasó, míg a „Belenéző” rovat célja hasonló: az adott téma szakértője nyilatkozik a témában és látja el fontos információkkal az újság forgatóit. A „Tudásbázis” rovatban olyan témákkal foglalkozunk, amelyek kapcsán sok esetben találkozni még tévhitekkel: az első számban a szavatosság, jóállás területét dolgozzuk fel közérthetően vagy például a fogyasztók internetes vásárlásokkal szembeni bizalmatlansága okainak járunk utána. Végül a „Kitekintő” rovatban európai uniós aktualitásokkal, érdekességekkel találkozik az olvasó.

III. A Budapesti Békéltető Testülethez beérkező ügyek tapasztalatai

A Budapesti Békéltető Testülethez beérkező ügyek általános jellemzőit és tapasztalatait a következő hat tárgykör szerinti csoportosításban tárgyaljuk: kereskedelmi ügyek (termékszavatosság), egyéb szolgáltatások (ez a legkülönbélebb ügycsoport, ide tartoznak például: a légi szállítással és utasjogokkal kapcsolatos panaszok, parkolási- és autópálya bírságok, elektronikus hírközlési szolgáltatások), közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek, építőipar, utazás és végül pénzügyi tárgyú ügyek.

Kereskedelmi ügyek

A kereskedelmi ügyek jellemzően a fogyasztó és vállalkozás között megkötött szerződések **hibás teljesítésével**, a szavatossági-jóállási igények érvényesítésével, illetve a speciális értékesítési formákkal (pl: üzleten kívüli kereskedés) függenek össze.

Tipikusak e körben például a lábbelivel kapcsolatos panaszok. Gyakori eset, hogy a cipőt a fogyasztó több tízezer forint vételárért megvásárolja, a népszerű márka ellenére pedig az már pár héttel később meghibásodik. Így járt az a fogyasztó is, aki óvta cipőjét, csapadékos időben nem is hordta, később az mégis **kilyukadt alig több mint 5-10 használat** után. Ilyen esetekben, ha a vásárlástól számított fél éven belül keletkezik a hiba, a kereskedőnek kell bizonyítania, hogy a cipőt még hibátlan állapotban adta át. A bizonyítás érdekében szakértői vélemények kerülnek elkészítésre: a Budapesti Békéltető Testület előtt jól látszik, hogy ezek sok esetben **nem értékelhetőek** bizonyító erejű dokumentumként. Nem térnek ki például a fogyasztói jogvita azon körülményeire, amelyek lényegesek a szakvélemény elkészítésekor is, így például, hogy egyszer már kicserélésre került sor ugyanazon hiba folytán az adott termék. Gyakran olyan jellegű meghibásodásokról szólnak, amelyek nyomai a lábbelin nem is láthatóak. Sokszor pedig egymásnak is **ellentmondó megállapítások** szerepelnek bennük, sőt a hiba okát általában **nem vagy nem megfelelően tárják fel**. Holott általános elvárás az, hogy a szakértői vizsgálatnak a megbízás figyelembe vételével az ügy minden lényeges körülményére ki kell terjednie, a szakértőnek a tudomány mindenkori állásának figyelembe vételével, a szóba jövő összes vizsgálati eljárásokat és módszereket kell alkalmaznia és ezek alapján körültekintően és részrehajlás nélkül szükséges a szakvéleményt elkészítenie.

A termékbemutatók (üzleten kívüli értékesítés) kapcsán többször előfordul, hogy a fogyasztók **hiányos tájékoztatást kapnak** az őket megillető indokolás nélküli elállási jog kapcsán, a szerződések nem kerülnek kitöltésre teljesen, **üresen marad** például az eladó személy neve, eladás helye rovat. E cégek esetében a fogyasztók sokszor falba ütköznek, ha jogaikat érvényesíteni szeretnék: előfordult, hogy a vásárló reklamált, arra nem kapott választ, ezért személyesen szerette volna felkeresni a vállalkozást. Ennek hollétéről a cégkivonatból tájékozódott, de az ott szereplő székhelyen **egy építkezés folyt és nem volt megtalálható semmilyen lakóépület**. Emellett sokszor korlátozzák az említett, fogyasztót egyébként megillető elállási jog gyakorlásának lehetőségét – általában mondvacsinált indokokkal.

Egyéb szolgáltatás

Az **egyéb szolgáltatások** ügýtípusban leggyakoribbak a távközlési szolgáltatással kapcsolatos kérelmek, amelyek legtöbbször a díjfizetéssel, díjhátralékkal, díjsomagváltással, díjemeléssel kapcsolatos. Szintén tipikus probléma az **emelt díjas szolgáltatások akaratlan igénybevétele**. Ekkor a számlát kiállító távközlési vállalkozások általában arra hivatkoznak, hogy a szolgáltatásnak ők csak közvetítők, és a fogyasztót az emelt díjas számlázást eredményező tartalomszolgáltatóhoz irányítják, amely viszont sokszor elérhetetlen számára. Gyakran képezi emellett kifogás tárgyát a hírközlési szolgáltatás megkezdésének ideje, módja, vagy épp annak nem megfelelő minősége. Itt is nagyon nagy szerepet kap az, hogy az eljárásban milyen bizonyítékok állnak rendelkezésre: előfordult, hogy a hírközlési szolgáltató **olyan szerződést csatolt be, amelyen sem az ő, sem a fogyasztó aláírása nem szerepelt**. Épp emiatt a hűség szerződésből nem is fakadhattak kötelezettségek a fogyasztóra nézve.

A parkolási ügyek kapcsán az egyik tipikus eset, hogy a fogyasztó eladja autóját, teljesíti erre vonatkozó bejelentési kötelezettségét az okmányirodában, ezt követően mégis olyan pótdíjazási eseményről kap fizetési felszólítást, amely időben az eladás után történt. Nem egy parkolási cég nyilatkozott úgy a Budapesti Békéltető Testület előtt: álláspontja szerint bárki is parkolt az autóval, mindaddig, amíg az új vevő részéről meg nem történik az átíratás, az **előző tulajdonos felel** a gépjármű kapcsán a pótdíjak megfizetéséért. Még akkor is, ha nyilvánvaló, hogy az eladó minden jogszabályi kötelezettségének eleget tett.

A szintén az egyéb szolgáltatások ügýtípusba tartozó kuponos szolgáltatások miatt ugyanúgy több fogyasztó fordult a Testülethez. Jellemzően a kérelmek arról árulkodnak, hogy a fogyasztó kuponos oldalon vásárol egy kedvezményes szolgáltatás **igénybe vételére jogosító kupont** és később a szolgáltatás hibásan vagy egyáltalán nem kerül teljesítésre. Így például szállást foglalnak le a kupon megvásárlásával, azonban a szállásadó nem tudja teljesíteni a szolgáltatást, például foglaltság miatt. A fogyasztó pedig hiába fizette ki előre a szolgáltatás árát: ennek ellenére nem kapja vissza a befizetett összeget. Az ilyen esetekben **elnehezül a fogyasztók jogérvényesítésének lehetősége**: szerződéses kapcsolatban a kuponos céggel állnak, viszont magát a szolgáltatást harmadik fél nyújtja (nyújtaná). Ha pedig a fogyasztó a kedvezményes árú szolgáltatást nyújtó vállalkozással szemben fordul, úgy igénye elutasításra kerül a szerződéses kapcsolat hiányára hivatkozással.

Közüzemi ügyek

A **közüzemi szolgáltatásokkal** összefüggésben a fogyasztók számára gyakran nem világos, hogy miért a számlán szereplő összeget követeli tőlük a szolgáltató, azt túl magasnak, ebből kifolyólag pedig jogtalanak is tartják, mivel előző befizetéseiket álláspontjuk szerint megfelelően rendezték. Még mindig sokszor szolgál vita alapjául szintén, hogy a havi mérőállás bejelentését vállaló fogyasztók elmulasztják e kötelezettségüket, és emiatt átalányfogyasztás kerül részükre kiszámlázásra.

Építőipari ügyek

Az építőipari ügyekkel kapcsolatos fogyasztói kérelmek tárgya legtöbbször az, hogy a kereskedő előleget, foglalót vesz át a szerződés teljesítése előtt, azt követően pedig a teljes munka már nem vagy hibásan kerül csak elvégzésre, a fogyasztó pedig nem tudja utolérni a vállalkozást, mivel csak egy név és telefonszám áll rendelkezésére. (Az ún. „szórólapos” hirdetésekre jellemző ez általában.)

Utazási ügyek

Az utazási ügyek jellemzően az utazási szerződések **hibás teljesítésével** függenek össze. Így például sokszor előfordul, hogy az eredeti szállás foglalt és az ígéret ellenére nem képes a vállalkozás magasabb kategóriájú szálláshelyet biztosítani. Megtörtént, hogy a hosszú út után pihenni vágyó fogyasztók például azért nem tudtak elfoglalni szobájukat, mert abban állt a víz. Kirívó eset szintén, amelyben az utasok gépe több **mint tizenhárom órát késett és emiatt közel egy teljes nappal lerövidült** az üdülés időtartama, a cég pedig semmilyen kártérítésre nem volt hajlandó. Gyakori kifogás ekkor az utazási vállalkozások részéről, hogy az általános szerződési feltételekben kizárták a **hibás teljesítés** miatt felelősséget, ha az a közreműködőre, például a szállodára vezethető vissza. A Budapesti Békéltető Testület gyakorlata alapján erre nem kerülhet sor és **nem zárható ki érvényesen** ez a felelősség.

Pénzügyek

A **pénzügyi tárgyú ügyek** kapcsán kiemelendő a fogyasztói csoportok problémája (ezekben a Pénzügyi Békéltető Testület nem rendelkezik hatáskörrel), amelyek szóban a fogyasztók számára hitelt-készpénzt ígérnek, azonban a csoportba való belépéssel csupán vásárlói jogot szerezhetnek, azt is csak évek múltán. Jellemző, hogy a fogyasztók a készpénz reményében - elolvasás nélkül - írják alá azokat a szerződéseket és tájékoztatókat, amelyek világosan azt tartalmazzák, hogy a csoportba kerülés által nem juthatnak hitelhez és a fogyasztói csoport nem hitelintézet.

IV. Tanácsadási tapasztalatok

A Budapesti Békéltető Testület az Fgytv. alapján ingyenesen nyújt tanácsot az érdeklődők számára fogyasztóvédelmi ügyekben. Tapasztalataink szerint a Testület mindezekkel nem csupán a bíróságokat tehermentesíti és vállal részt a fogyasztói jogviták feloldásában, hanem ugyanez hatványozottan igaz a fogyasztói tájékoztatást végző hatósági irodák esetében is, mivel azok válláról nagy munkaterhet veszünk le. A tanácsadásra hozzánk érkezők rendre arról számolnak be, hogy a kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségei irányították őket hozzánk az ingyenes és érdemi tanácsadás lehetősége miatt. A megkeresések tárgyát tekintve a legtöbb továbbra is a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos, a „klasszikus” kérdések zöme pedig nagy változatosságot mutat. További tapasztalatunk az, hogy egyre gyakoribbak az olyan megkeresések, amelyek már **túllépnek a hagyományosnak mondható, általános fogyasztói jogokról való tanácsadás keretein**. Így előfordult például az, hogy valaki végrendelet vélt érvénytelensége miatt kérte segítségünket.

Egyre gyakoribb emellett, hogy kereskedők igénylik a Budapesti Békéltető Testület tanácsát például a Vásárlók könyvére, panaszfelvételre vonatkozó fogyasztóvédelmi előírásokról, de olyan esettel is találkoztunk, amelyben a vállalkozás a gyártó és a forgalmazó személyének a termékeken való feltüntetésére vonatkozó európai uniós háttérszabályokról érdeklődött.

V. Vállalkozói magatartás a Budapesti Békéltető Testület előtt

A vállalkozásoknak a békéltető testülettel szemben az eljárás során tanúsított magatartása alapvető fontossággal bír a fogyasztói jogvita rendezése szempontjából. Így például a meghallgatáson való személyes részvételük esetében könnyebb a felek között egyezséget létrehozni. A személyes meghallgatásról való távolmaradás pedig akadályozza azt, hogy a

felek között egyezséget érjünk el: rendkívül fontos ugyanis az egy asztalhoz való leültetésük és személyes kommunikációjuk.

A Testület által meghozott ajánlások önkéntes teljesítése

Érdemes megvizsgálni azt, hogy mennyiben követték a vállalkozások a részükre a Budapesti Békéltető Testület által adott ajánlásban előírtakat. Ennek kapcsán jellemző adat, hogy 2014. első félévében a **vállalkozások több mint 80 %-a (azaz több mint háromnegyede) teljesítette a Budapesti Békéltető Testület ajánlásait**, annak ellenére, hogy az Fgytv. 32. § b, pontja szerint számukra az ajánlás teljesítése nem kötelező. Ehhez hozzáfűzzük, hogy az Fgytv. 31. § (5) bekezdése értelmében a fogyasztó köteles az ajánlásban foglalt teljesítésének elmaradásáról értesíteni a békéltető testületet, így vélelem szól amellett, hogy azon esetekben, ahol a fogyasztó ilyen jelzéssel nem élt, akkor az ajánlást a vállalkozás teljesítette. A fentiekhez kapcsolódik, hogy az Fgytv. 36. § (1) bekezdése értelmében az ajánlás teljesítésének elmaradása esetén nyilvánosságra hozza a Testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét, legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével. A Budapesti Békéltető Testület által az idézett jogszabályhely szerint nyilvánosságra hozott ajánlások száma 2014. első félévében mindösszesen 47, ezek listája a következő internetes linken érhető el: <http://www.bekeltet.bkik.hu/ajanlasok>.

A válaszirat-küldési kötelezettséget megsértő kereskedők

2014. január 13-tól az Fgytv-t érintő törvénymódosítás lehetővé tette, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság **fogyasztóvédelmi eljárást folytasson le** azon vállalkozásokkal szemben, amelyek a békéltető testületi eljárásban őket terhelő, Fgytv. 29. § (8) bekezdésében meghatározásra került válaszirat-küldési kötelezettséget megsértik.¹ A Budapesti Békéltető Testület ennek megfelelően értesíti a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot azon vállalkozásokról, amelyek nem teljesítik említett kötelezettségüket az eljárásban, ez alapján a Hatóság pedig eljárást folytat le.

Egyértelműen a hatósági fellépés lehetőségének, mint eszköznek a hatékonyságát mutatja, hogy a Testületnek - a 2014. január 13-át követően megindult eljárásokban – 2014. első félévében csupán 34 olyan vállalkozás kapcsán kellett értesítenie a Hatóságot, amelyek nem küldtek meg az eljárásban válasziratot. Ez egyúttal azt is mutatja, hogy az Fgytv. említett **módosításával jelentősen megnőtt az együttműködő vállalkozások száma.**

A válaszirat-küldési kötelezettséget megsértő vállalkozások köre vegyes képet mutat, jellemzően az **építőipari ügyek** által érintett kereskedők sértik meg az említett rendelkezéseket. Így például az egyik esetben a fogyasztó erkélyajtó cseréire, redőnyök és szunyoghálók felszerelésére kötött szerződést a céggel több mint 300.000 Ft vételár ellenében: utóbbi vállalta, hogy ezért cserébe a munkát tíz hét alatt elvégzi. Ezzel szemben **közel hetven napot késlekedett a szerződés teljesítésével**, ezért a fogyasztó késedelmi kötbér fizetésére irányuló igényt nyújtott be a Testülethez, amely az iratok alapján jogosnak

¹ Fgytv. 29. § (8) Az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztetni kell a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

bizonyult, így ajánlás született az ügyben. A vállalkozás (Panel Plast Kft.) nem küldött meg a felszólítás ellenére válasziratot, sőt egyébként is **notóriusan nem együttműködő magatartást** tanúsít a Budapesti Békéltető Testület előtt: 2014 első félévében négy különböző esetben is előfordult, hogy nem vett részt személyesen a meghallgatáson, valamint nem küldött válasziratot.

Jellemzően bizonyos, **termékbemutatók szervezésével foglalkozó cégek** sem küldenek meg válasziratot az eljárásban, holott az üzleten kívüli értékesítés esetében gyakori a nagy ügyérték. Így például az egyik esetben a fogyasztó légtisztítót és lábmasszírozó berendezéseket vásárolt összesen 200.000 Ft értékben, már ekkor is meglehetősen aggályos körülmények között: semmilyen **szerződést nem kapott, ráadásul az egyik megvett termék nem is volt a kiszállított árucikkek között**. Később pedig mikor indokolás nélküli elállási jogát határidőben gyakorolta, a vállalkozás már **teljesen elérhetetlen volt**: sem a fogyasztó leveleire, sem pedig telefonjaira nem válaszoltak. A kereskedő (Life Consulting Kft.) semmilyen választ nem adott a Budapesti Békéltető Testület megkeresésére sem, ezért erről ismét értesítettük a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot. Egyébként az említett cégre szintén jellemző, hogy nem működik együtt a Testülettel: hat különböző ügyben is előfordult az idei év első félévében, hogy elmaradt részéről a személyes meghallgatáson való részvétel, valamint a felszólítás ellenére sem küldött meg válasziratot az ügy kapcsán.

Nem együttműködő vállalkozások a Budapesti Békéltető Testület eljárásában

Már történt utalás a Testülettel nem együttműködő vállalkozásokra: az Fgytv. 36/B. § értelmében azok a vállalkozások minősülnek ilyennek, amelyek egyrészt nem küldenek válasziratot a békéltető testületi eljárás során, valamint a személyes meghallgatáson sem vesznek részt. Ehhez kapcsolódik az az Fgytv.-ben meghatározásra került rendelkezés, miszerint a békéltető testület kötelezettsége a nem együttműködő vállalkozás nevének, székhelyének, valamint az eljárással érintett tevékenysége megjelölésének a nyilvánosságra hozatala. A Budapesti Békéltető Testület e kötelezettségének teljesítése körében 2014. első félévében összesen 155 vállalkozás említett adatait hozta nyilvánosságra internetes honlapján, amelyek elérhetőek az alábbi címen: <http://www.bekeltet.bkik.hu/17-Vallalkozasoknak>.

Meg kell jegyeznünk a nem együttműködő vállalkozások száma kapcsán: az azért **magas a válaszirat-küldési kötelezettséget megsértő kereskedők arányához képest**, mivel 2013-ról 2014-re összesen 261 folyamatban lévő ügy áthozatalra került, amelyekben még számos érintett vállalkozás például elmulasztott válasziratot küldeni. Ugyanakkor a 2014. január 13-át követően indult békéltető testületi eljárásokban jól látszik a törvénymódosítás hatása és az, hogy megnőtt a Budapesti Békéltető Testülettel együttműködő vállalkozások aránya.

A vita rendezésére irányuló hajlandóság a kereskedők részéről

A Testület kötelező erejű döntést akkor hozhat, ha a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás alávetési nyilatkozatot vagy egyezségi ajánlatot tesz az eljárásban. Ilyenkor, ha a döntést nem teljesítik: a fogyasztó jogi úton azt kikényszerítheti.

Jól látszik, hogy a vállalkozások általában akkor hajlandóak kiegyezni a fogyasztóval, ha **saját hibájuk is közrejátszott** a vita kialakulásában, a másik eset az, amikor – a jól láthatóan megalapozatlan fogyasztói kérelem ellenére – méltányossági alapon tesznek olyan ajánlatot a fogyasztó számára, amellyel maga is jól jár.

Így például az egyik esetben a fogyasztót a vállalkozás **2009. március hóig visszamenőleg felszólította** a személyszállítási díj megfizetésére, ezért a fogyasztó a Testülethez fordult. Korábban ugyanis kisüzletet üzemeltetett, de még 2008-ban felhagyott e tevékenységével, a szemetes tartályt pedig elmulasztotta leadni: a fizetési felszólításokat pedig a volt üzlete címére kapta. A vállalkozás ezt követően már előre elkészített részletfizetési megállapodást hozott a meghallgatásra: nyilatkozata szerint a Budapesti Békéltető Testület tekintélyének köszönhetően kész volt az egyezségkötésre úgy, hogy a tartozás egy részét még el is engedi – a fogyasztó pedig ezt az ajánlatot elfogadta és ezzel a vita megoldódott.

VI. A Budapesti Békéltető Testület által bevezetett kérdőíves rendszer tapasztalatai

2012 májusában a Budapesti Békéltető Testület kérdőíves rendszert vezetett be annak érdekében, hogy a fogyasztói és vállalkozói visszajelzéseket rendszerezett formában gyűjthessük össze. Ennek keretében az eljárásban résztvevő feleket arra kértük, hogy a meghallgatáson történő részvétel után töltsék ki a rendelkezésükre bocsátott kérdőíveket. A kérdőíveken többek közt a Testület tevékenységével kapcsolatos tapasztalatokra, a békéltető testületi eljárás előnyeire és hátrányaira kérdeztünk rá, ügyelve arra, hogy megnevezésre kerüljön az, hogy a kitöltő személy fogyasztói vagy vállalkozói minőségben vett részt a Budapesti Békéltető Testület eljárásában.

A kérdőíveket 2014. június 30-ig összesen 1370-en töltötték ki: a fogyasztók részéről egyértelműen pozitív fogadtatást nyert az új kérdőíves rendszer és időt szántak annak kitöltésére, ugyanakkor a vállalkozói minőségben résztvevő felekről ez már nem mondható el, hiszen mindössze 270 vállalkozás töltötte azt ki, a kérdőíveket kitöltő fogyasztók esetében ugyanez a szám 1100, amely az előző számadat több mint négyszerese.

A békéltető testületek ismertsége kapcsán nem meglepő az az arány, miszerint az eljárásban résztvevő **fogyasztók közel 80 %-a válaszolt úgy, hogy korábban nem ismerte a békéltető testületek intézményét** és csak az aktuális eljárás kapcsán szerzett tudomást a testületek létéről. A Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásban részt vett vállalkozások kapcsán jobbnak mondhatóak az ismertségre vonatkozó adatok, hiszen a vállalkozások több mint 40 %-a válaszolt úgy, hogy már ismerte a békéltető testületi eljárást. Természetesen ez az adat annak is köszönhető, hogy a vállalkozások gazdasági tevékenységük folytán az ellenérdekű - azaz a fogyasztóval szembeni - oldalon gyakrabban keverednek fogyasztói jogvitába.

Jellemző továbbá, hogy a fogyasztók közel egyharmada hatósági tájékoztatás útján szerzett tudomást a békéltető testületek létéről: az egyes Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőiségei és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság tehát nagy szerepet vállalnak a testületek ismertségének javítására irányuló törekvésekben.

A Budapesti Békéltető Testület a kérdőívek révén arra a kérdésre is választ szeretett volna kapni, hogy vajon mennyire játszik szerepet a vállalkozásoknál az, hogy elkerüljék a Fgytv. 36/B. §-ban foglaltak² szerinti feketelistán való közzétételt. Rendkívül árukladó volt azon adat, miszerint a válaszadó 125 vállalkozások mindösszesen egy százaléka jelölte be ezt a rubrikát a kérdőíveken. Visszajelzésük szerint ugyanis sokkal inkább az motiválta őket a

² **36/B. §** A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó – a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú – nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Erre az értesítésben a vállalkozás figyelmét fel kell hívni.

személyes meghallgatáson történő részvételben, hogy a fogyasztóval szemben fogyasztóbarát, jogkövető magatartást tanúsítsanak. A válaszadók több mint fele pedig az ügy rendezése és békés megoldása érdekében tanúsított együttműködő magatartást a Budapesti Békéltető Testület eljáró tanácsaival.

Az is jól látszik a kérdőívek eredményeiből, hogy a **fogyasztók esetében az ingyenesség, a vállalkozások esetében pedig a gyorsaság került megjelölésre** a békéltető testületi eljárás legnagyobb előnyeként. Végül szintén árulkodóak azon kérdésre adott válaszok, hogy mit tartanak a fogyasztók az eljárás legnagyobb hátrányának. Közel felük jelölte meg ennek kapcsán azt, hogy nem könnyű véleményük szerint a békéltető testületi döntések kikényszerítése, ennél alig kevesebb azon válaszadók aránya, akik szerint a vállalkozások részvételi hajlandósága alacsony az eljárásában: azaz utóbbiak vélhetően aktuális ügyükkel összefüggésben a vállalkozás személyes meghallgatásról való távolmaradásával szembesültek. A kérdőívek fenti tapasztalatai alapján jól látszik, hogy a békéltető testületek **ismertségét egyértelműen erősíteni szükséges**, fel kell hívni a fogyasztók figyelmét az alternatív vitarendezési fórumok létre, valamint az általuk kínálta ingyenes, gyors eljárás lehetőségére – erre irányuló egyik kezdeményezés a fentiek szerint a „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. újságunk megjelentetése. Emellett tény, hogy a vállalkozások, ha a meghallgatáson személyesen vesznek részt, azt közel sem azért teszik, hogy a már idézett, Fgytv. 36/B. §-ban meghatározásra került közzétételt és ezzel a „feketelistán” való szereplést elkerüljék. E megállapítás pedig felveti annak kérdését, hogy esetleg az említett jogszabályhely nem jelent túlságosan nagy motivációt és nem lehet azáltal rászorítani hatékonyan az egyes vállalkozásokat arra, hogy személyesen is részt vegyenek a békéltető testületek előtti meghallgatáson.


VII. Ajánlások kiadása a kereskedői normák és a fogyasztói tudatosság javítása érdekében

A Budapesti Békéltető Testület a fentiek mellett arra is törekszik, hogy a fogyasztói jogviták elbírálása során nyert tapasztalataival elősegítse egyrészt a jogkövető vállalkozói magatartás tanúsítását, másrészt javítsa a fogyasztói tudatosságot. Ennek érdekében 2014. első félévében **három ajánlást adtunk** közre internetes honlapunkon, amelyek az alábbiak:

- 1/2014. számú ajánlás az üzleten kívül kötött szerződések kapcsán javasolt tudatos fogyasztói magatartásról,
- 2/2014. számú ajánlás az üdülőhasználati jog értékesítése során tanúsítandó körültekintő fogyasztói döntésekről,
- 3/2014. számú ajánlás a jótállásból eredő fogyasztói igények rendezése során elvárt jogkövető vállalkozói magatartásról.

Mindezekről sajtóközleményben is beszámoltunk és azokat közzétettük internetes honlapunkon azért, hogy iránymutatásul szolgáljanak mind a fogyasztók, mind pedig a kereskedők számára.

Budapest, 2014. július 6.


Dr. Baranovszky György
elnök
Budapesti Békéltető Testület